

SPF SANTE PUBLIQUE,  
SECURITE DE LA CHAINE  
ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT

24/04/2008

---  
DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ORGANISATION  
DES ETABLISSEMENTS DE SOINS

---  
COMMISSION FEDERALE « DROITS DU PATIENT »  
---

Réf. : CFDP/MED

## AVIS

*Avis relatif à la formation des médiateurs « Droits du patient » dans  
les hôpitaux et dans les plates-formes de concertation en santé  
mentale*

Cet Avis a été approuvé lors de la réunion plénière du 24 avril 2008

## **I. Introduction**

La Commission fédérale constate que différents problèmes se posent dans le cadre du fonctionnement des fonctions de médiation dans les hôpitaux et dans les plates-formes de concertation en santé mentale, notamment en ce qui concerne :

- les exigences minimales auxquelles cette fonction de médiation doit répondre ;
- la situation du médiateur à l'égard du gestionnaire d'hôpital ou du comité de la plate-forme de concertation en santé mentale<sup>1</sup> ;
- le temps du travail que les médiateurs consacrent légalement et effectivement à l'exercice de leur fonction ;
- la formation de base et permanente.

Le présente avis concerne ce dernier point.

Pour rappel, l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre (*M.B.* 26 août 2003) régit l'action des médiateurs locaux dans les hôpitaux. L'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques (*M.B.* 26 juillet 1990) organise l'action des médiateurs dans les soins de santé mentale par le biais des plates-formes de concertation.

En raison du choix d'installer les médiateurs dans les hôpitaux et de les soumettre à un employeur, à savoir l'hôpital ou, dans le cadre des plates-formes de concertation, à un conseil d'administration, il apparaît souhaitable d'assurer la cohérence des principes généraux et l'uniformité du travail de médiation dans les soins de santé en Belgique. Chaque médiateur applique son style et ses aptitudes de communication propres, en combinaison avec un certain bagage, mais, en marge du processus de médiation dont le déroulement peut être différent en fonction de l'affaire en cause, de grands écarts apparaissent, surtout au niveau de la médiation elle-même. En fonction de l'hôpital où la médiation intervient et, en outre, de par l'influence de chaque employeur, la médiation se décline différemment en fonction de la culture propre de l'hôpital. Concrètement, chaque médiateur applique une vision, une définition, un cadre de principes et un code de conduite qui lui sont propres. C'est ce qui ressort de l'analyse des rapports annuels des médiateurs locaux, établi par le SPF Santé publique. La Commission se réfère également à son avis rendu en date du 22.01.07 « relatif à la position du médiateur dans l'hôpital et sa relation vis-à-vis du gestionnaire hospitalier, de la direction et du médecin en chef »

## **II. Principes de la formation**

La Commission fédérale suggère dès lors à Madame la Ministre d'organiser à l'attention de tous les médiateurs précités une formation uniforme, grâce à laquelle :

- les médiateurs débutants se verraient offrir une formation de base
- les médiateurs devraient ensuite suivre chaque année un minimum de formations continues théoriques, mais surtout pratiques
- une intervision et une supervision pourront être assurée (voy., à ce sujet, le point 4)

---

<sup>1</sup> Voy. l'Avis du 22 janvier 2007 de la Commission fédérale « Droits du patient » relatif à la position du médiateur dans l'hôpital et sa relation vis-à-vis du gestionnaire hospitalier, de la direction et du médecin en chef, <http://www.patienrihts.be/> / Commission fédérale « Droits du patient » / Avis.

### **III Contenu de la formation continue**

Comme précisé au point précédent, la formation continue pourrait comprendre à la fois un volet théorique et un volet pratique. Les médiateurs qui entameraient pour la première fois cette formation pourraient être tenus de suivre un module fixe de connaissances théoriques et d'aptitudes pratiques dans le programme de formation, concernant notamment :

- la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient et ses arrêtés d'exécution;
- les aspects juridiques, déontologiques et éthiques liés à la fonction de médiation ;
- un aperçu des possibilités de renvoi ciblé et des alternatives à la médiation.
- un aperçu des réglementations pertinentes pour le domaine de la médiation et de celles relatives aux autres formes de médiation ;
- l'enregistrement des données et l'établissement d'une synthèse (règlement d'ordre intérieur et rapport annuel) ;
- les aptitudes particulières ,nécessaires à cette fonction, telles que les techniques de médiation, l'écoute empathique et la gestion de conflits ;

Après avoir suivi les « heures de base » de la formation, les médiateurs auraient ensuite l'obligation de suivre chaque année une sélection minimale de cours dans un cycle de formation continue, qui serait constituée d'un certain nombre de modules comportant des cours théoriques et des cours pratiques en techniques de communication, en rapport avec les matières précitées.

La Commission fédérale estime nécessaire de mettre l'accent sur l'apprentissage des aptitudes pratiques à la communication. Le but de la médiation est en effet de rétablir la communication entre les parties – patient et praticien professionnel – en vue de trouver une solution.

### **IV. Organisation pratique**

Le module théorique (de base) pourrait être organisé à un niveau central. L'apprentissage des aptitudes pratiques à la communication pourrait s'organiser à un niveau décentralisé, de sorte que les rencontres avec des médiateurs issus d'autres hôpitaux puissent favoriser une intervision ou une supervision. Pour ce qui concerne l'organisation des formations, une collaboration pourrait être possible, entre autres avec des structures rassemblant les médiateurs, avec des associations de patients ou avec d'autres partenaires externes.

La Commission fédérale souligne l'importance d'être associée à l'organisation et au suivi de la qualité de ces formations et de ces formateurs.

-----